



Protectrice des droits
des étudiantes et des étudiants

RAPPORT ANNUEL 2011-2012

Le 25 mars 2013

Madame Lynda Durand, présidente, et
Membres du conseil d'administration

Madame Luce Samoisette, présidente, et
Membres du conseil universitaire

Monsieur Vincent Ducharme, président, et
Membres du conseil de la vie étudiante

Mesdames,
Messieurs,

Conformément à l'article 2.5 du Mandat de la protectrice ou du protecteur des droits des étudiantes et des étudiants de l'Université de Sherbrooke, je dépose le rapport annuel 2011-2012 de la protectrice.






Après une brève description des fonctions, du rôle et de l'environnement de la protectrice, ce rapport fait état des orientations et des objectifs que la protectrice se donne et rend compte des résultats obtenus.

Au terme du rapport, trois recommandations sont formulées en lien avec le droit à l'information des étudiantes et des étudiants.

Veillez agréer, Mesdames, Messieurs, l'expression de mes sentiments distingués.

La protectrice des droits des étudiantes et des étudiants,
Soucila Badaroudine

TABLE DES MATIÈRES

	SOMMAIRE	7
	PREMIÈRE PARTIE : ACTIVITÉS DU BUREAU DE LA PROTECTRICE	9
	1.1 Le mandat de la protectrice	9
	1.1.1 Les ressources humaines	9
	1.2 Le plan d'action	10
	DEUXIÈME PARTIE : RÉSULTATS AU REGARD DES ORIENTATIONS	11
	2.1 Orientation 1: Protéger les droits des étudiantes et étudiants	11
	2.2 Orientation 2 : Favoriser un environnement respectueux des droits des étudiantes et étudiants, propice à la poursuite et à la réussite des études	11
	2.3 Orientation 3 : Améliorer la qualité des services offerts à la communauté universitaire par le personnel de l'unité	12
	TROISIÈME PARTIE : STATISTIQUES ET ANALYSE	13
	3.1 Processus d'élaboration.....	13
	3.1.1 Nombre de demandes.....	13
	3.1.2 Provenance des demandes	13
	3.1.2.1 Le type et la qualité des demandes	15
	3.1.3 Objets des demandes.....	16
	QUATRIÈME PARTIE : RECOMMANDATIONS	19
	CONCLUSION	20



LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1	Nombre de demandes par exercice	13
Graphique 2	Nombre de demandes selon la clientèle par exercice.....	14



LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Répartition des demandes par cycle d'études.....	14
Tableau 2	Répartition des demandes selon la citoyenneté	15
Tableau 3	Type de demandes par cycle d'études	15
Tableau 4	Demandes liées aux articles de la Déclaration des droits des étudiantes et étudiants du 1 ^{er} cycle.....	16
Tableau 5	Demandes liées aux articles de la Déclaration des droits des étudiantes et étudiants des cycles supérieurs	16

SOMMAIRE

État de la situation

Dans un contexte universitaire inhabituel, les données statistiques révèlent une baisse de près de 25 % des demandes déposées auprès de la protectrice pour l'exercice 2011-2012.

On peut constater que même si le nombre des demandes en provenance de la population étudiante des cycles supérieurs accuse une diminution plus importante que celle du premier cycle par rapport à l'exercice précédent, elles restent proportionnellement plus importantes.

Il est pertinent de noter que les demandes en provenance des étudiantes et des étudiants internationaux et ceux ayant le statut de résident permanent constituent approximativement le tiers des demandes, alors que cette population ne représente qu'environ 10 % de la population étudiante totale.

Les situations rapportées ont trait à l'accès et à la qualité de l'information relatifs à la gestion du dossier étudiant ainsi qu'à la qualité des communications résultant des décisions liées aux règles entourant certaines activités étudiantes.

Enjeux

Pour certains étudiants et étudiantes, une information incomplète peut amener une situation de vulnérabilité pouvant compromettre la poursuite des études.

Recommandations

Au terme du rapport, trois recommandations sont formulées en lien avec le droit des étudiantes et des étudiants à une information de qualité.

ACTIVITÉS DU BUREAU DE LA PROTECTRICE

1.1 Le mandat de la protectrice

Le mandat de la protectrice ou du protecteur consiste à protéger les droits de la population étudiante énoncés dans la Déclaration des droits et responsabilités des étudiantes et des étudiants.

Dans cette perspective, la protectrice reçoit et traite les demandes des étudiantes et des étudiants qui se sentent lésés ou injustement traités lors de l'application des règlements, directives ou procédures en relation avec les six articles de droits énoncés dans la Déclaration.

Par ailleurs, la fonction de la protectrice ou du protecteur des droits des étudiantes et des étudiants se veut un mécanisme interne de résolution non judiciaire des conflits ou des situations qui contreviennent aux droits des étudiantes et des étudiants. Elle s'exerce dans un climat de collaboration et de confiance.

Le rôle de la protectrice ou du protecteur consiste à intervenir de façon diligente et adéquate pour faire le point sur une situation problématique et pour aider les deux parties à la régler. Pour éviter la récurrence des circonstances préjudiciables, elle intervient aussi dans la prévention et la correction des situations qui contreviennent aux droits des étudiantes et des étudiants, dans l'analyse de leurs causes et dans la mise en œuvre de mesures d'amélioration de la réglementation, des politiques et des procédures.

Autant que possible, la protectrice laisse agir les mécanismes en place avant d'intervenir pour résoudre une situation conflictuelle.

Il est pertinent de noter qu'à la lumière des résultats obtenus durant une période de cinq ans depuis l'adoption d'une approche informelle plus marquée dans le traitement des demandes, une révision du mandat de la protectrice ou du protecteur est en cours de réalisation.

1.1.1 Les ressources humaines

L'unité compte une personne à temps plein assumant les fonctions de protectrice et une personne à titre de secrétaire de direction à temps partagé qui travaille 2/3 temps pour la protectrice et 1/3 temps pour l'intervenante responsable de la politique en matière de harcèlement.

L'ajout d'un espace de travail lors de l'engagement récent du personnel de soutien permanent 2 jours semaine pour l'intervenante responsable de la politique en matière de harcèlement a permis aux deux unités d'assurer un meilleur service aux personnes rencontrées en améliorant la confidentialité et l'indépendance des deux unités. Toutefois, le travail accumulé dans le contexte particulier de cet exercice, jumelé à celui de la période de transition à l'arrivée de la nouvelle employée, ont quelque peu déstabilisé le personnel des unités, qui a peiné à atteindre sa vitesse de croisière.

1.2 Le plan d'action

Pour bien mener ses interventions et en améliorer et en mesurer la portée, la protectrice se dote chaque année d'un plan d'action qui s'articule autour de trois orientations principales :

- Protéger les droits des étudiantes et des étudiants ;
- Favoriser un environnement respectueux des droits de la population étudiante, propice à la poursuite et à la réussite des études ;
- Améliorer la qualité des services offerts à la communauté universitaire par la protectrice.

RÉSULTATS AU REGARD DES ORIENTATIONS

2.1 Orientation 1: Protéger les droits des étudiantes et étudiants

Objectif

Préserver les droits des étudiantes et des étudiants.

Moyens

Interventions informelles et formelles adaptées aux situations systémiques et individuelles pour rétablir les droits des étudiantes et des étudiants concernés.

Résultats

La protectrice est intervenue 47 fois pour assurer le respect des droits des étudiantes et des étudiants impliqués. Dix rapports écrits ont été produits afin de clarifier l'interprétation ou de rétablir les droits et les responsabilités des étudiantes et des étudiants concernés.

2.2 Orientation 2: Favoriser un environnement respectueux des droits des étudiantes et étudiants, propice à la poursuite et à la réussite des études

Objectif

Prévenir les différends relatifs à l'interprétation et à l'application des règlements des études en lien avec les droits des étudiantes et des étudiants.

Moyens

Informar, référer et accompagner les individus ou les parties impliquées à résoudre eux-mêmes leur litige.

Résultats

Quelques 147 actions d'informations, de références et de soutien ont été prodiguées par le personnel de la protectrice pour prévenir et pour faciliter le règlement des différends en lien avec les droits des étudiantes et des étudiants.

2.3 Orientation 3: Améliorer la qualité des services offerts à la communauté universitaire par le personnel de l'unité

Objectif

Dans le cadre de la révision du mandat de la protectrice, mettre en lumière l'approche informelle adoptée pour régler la majorité des situations soumises à la protectrice par les membres de la communauté universitaire.

Moyens

Collaborer au projet d'actualisation du mandat de la protectrice.

Résultats

Une proposition du mandat de la protectrice ou du protecteur des droits des étudiantes et des étudiants, travaillée en collaboration avec le secrétariat général, a été déposée au vice-rectorat aux ressources humaines et à la vie étudiante.

STATISTIQUES ET ANALYSE

3.1 Processus d'élaboration

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, à la Directive sur la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes, ainsi qu'au principe de confidentialité qui sous-tend les actions de la protectrice, les informations sur les demandeurs sont colligées dans un logiciel statistique du Bureau de la protectrice à partir d'un formulaire de demande d'assistance.

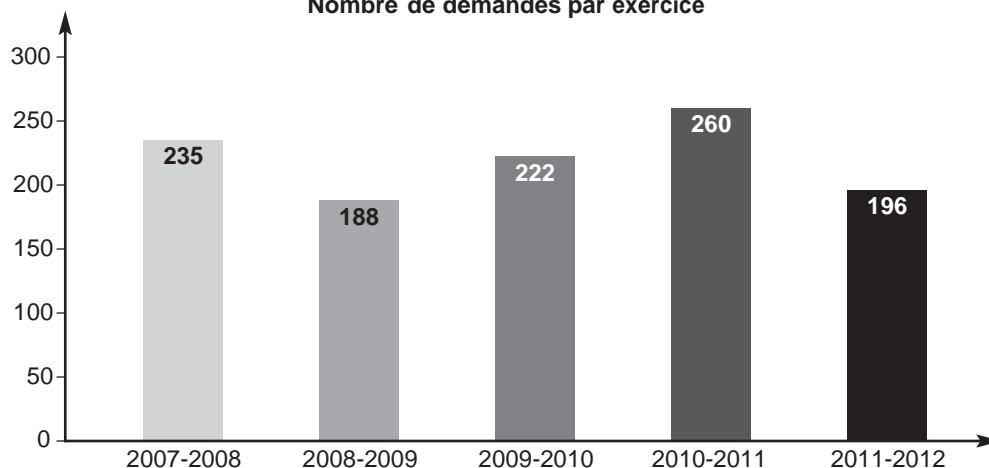
Une autorisation écrite de divulgation de certaines informations est demandée à l'étudiant ou l'étudiante qui désire une intervention de la protectrice.

La protectrice archive ses dossiers et les détruit au terme de cinq ans.

3.1.1 Nombre de demandes

Au cours de l'exercice 2011-2012, la protectrice a reçu 196 demandes. Le graphique 1, qui illustre le nombre de demandes par exercice, révèle une baisse de 24,6 % des demandes par rapport à l'exercice précédent. La baisse du nombre de demandes traitées par la protectrice pourrait être attribuée à un contexte marqué par une perturbation de certaines activités étudiantes durant deux sessions consécutives.

Graphique 1
Nombre de demandes par exercice



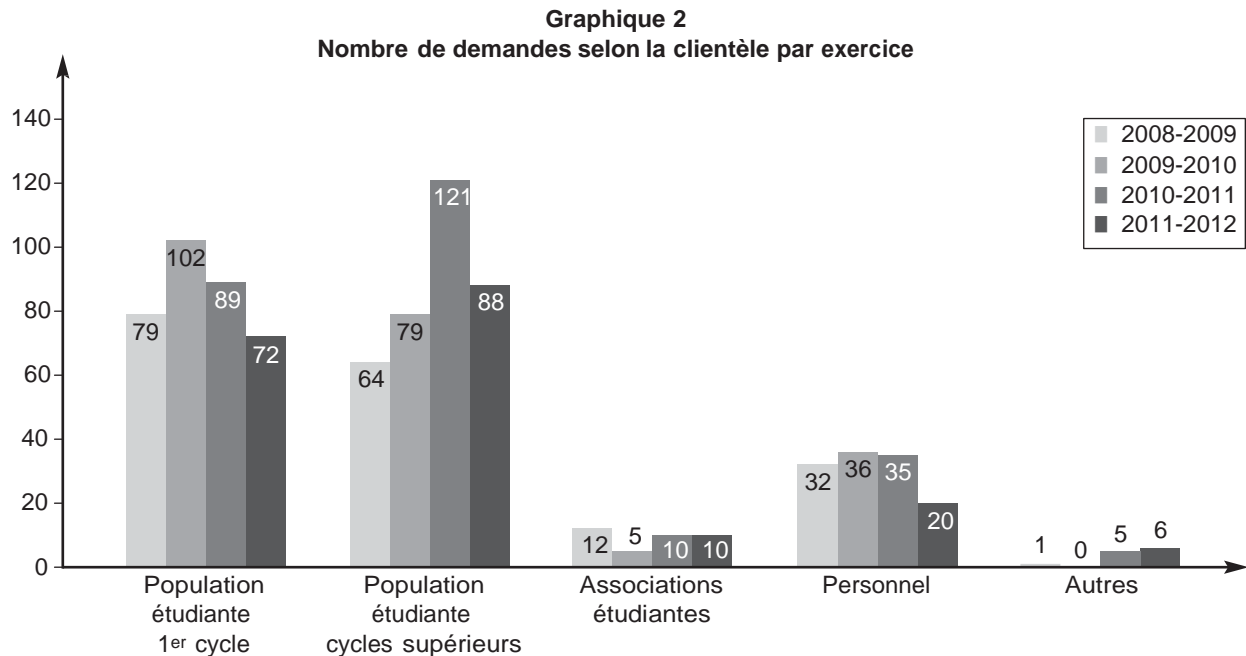
3.1.2 Provenance des demandes

La protectrice reçoit des demandes de consultation de l'ensemble de la communauté universitaire lorsque les droits des étudiantes et des étudiants peuvent être en cause.

Dans cette perspective, le graphique 2 compare l'origine des demandes selon les exercices.

Il est pertinent de noter que les demandes en provenance de la population étudiante représentent 90 % de l'ensemble des demandes.

De plus, même si le nombre des demandes en provenance de la population étudiante des cycles supérieurs accuse une diminution plus importante que celle du premier cycle par rapport à l'exercice précédent, elles demeurent toutefois proportionnellement plus importantes.



Les données du tableau 1 illustrant la répartition des demandes de la part de chacune des catégories de la population étudiante montrent que les demandes sont proportionnellement plus importantes aux cycles supérieurs, particulièrement de la part des étudiantes et des étudiants du troisième cycle.

Tableau 1
Répartition des demandes par cycle d'études

	Population	Demandes	
		Nombre	% par cycle
1 ^{er} cycle	15 581	72	0,46
2 ^e cycle	9 508	65	0,68
3 ^e cycle	1 496	21	1,4
Postdoc	154	2	1,3

Source : Données du Bureau de la protectrice et statistiques du Bureau de la registraire, automne 2011 (incluant les étudiants à temps complet et à temps partiel ainsi que les résidents en médecine inscrits à l'été 2011).

Il est pertinent de noter que les demandes en provenance des étudiantes et des étudiants internationaux et ceux ayant le statut de résident permanent constituent environ le tiers des demandes alors que cette population ne représente qu'environ 10 % de la population étudiante totale. Le tableau 2 est éloquent à cet égard.

Tableau 2

Répartition des demandes selon la citoyenneté				
Citoyenneté	Population		Demandes	
	Nombre	%	Nombre	% selon la citoyenneté
Citoyen canadien	24 022	89,84	105	0,44
Étudiant international	1 478	5,53	33	2,23
Résident permanent	1 239	4,63	21	1,69

Un dossier n'a aucune donnée de citoyenneté à la suite de la décision de la personne de rester anonyme.
Source : Données du Bureau de la protectrice et statistiques du Bureau de la registraire, automne 2011 (incluant les étudiants à temps complet et à temps partiel ainsi que les résidents en médecine inscrits à l'été 2011).

3.1.2.1 Le type et la qualité des demandes

Les demandes de consultation et d'accompagnement

Selon le tableau suivant, la consultation et l'accompagnement représentent environ 75 % des demandes. En général la population étudiante des cycles supérieurs optent davantage à recourir à l'accompagnement pour régler leur différend que celle du premier cycle.

Tableau 3

Type de demandes par cycle d'études						
Type de demandes	1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle/ Postdoc	Personnel/ Associations	Total	%
				étudiantes/ Autres		
Accompagnement	7	14	9	7	37	18,9
Consultation/Information	45	28	9	28	110	56,1
Désistement	2	–	–	–	2	1,0
Plainte et intervention	18	23	5	1	47*	24,0
Total	72	65	23	36	196	100

* 28 demandes fondées, 17 demandes non fondées et 2 demandes non recevables.

Les plaintes et les demandes d'intervention

Les plaintes et les demandes d'intervention, au nombre de 47, représentent une proportion de 24 % de l'ensemble des demandes. Ces demandes proviennent en grande partie de la population des cycles supérieurs.

Les plaintes et les demandes d'intervention fondées, qui représentent 60 % de ces demandes, ont fait l'objet de recommandations. Dix rapports ont été rédigés puisque les situations n'ont pas pu être réglées à l'amiable dans tous les cas ou ont nécessité une clarification écrite entre les droits et les responsabilités des étudiantes et étudiants impliqués.

Les demandes non fondées, soit 36 % de ces demandes, ont révélé quant à elles un besoin de clarification des responsabilités étudiantes et une amélioration de la qualité de l'information sur les règlements qui encadrent les activités étudiantes.

Par ailleurs, il est pertinent de noter que la protectrice a traité plusieurs demandes de personnes dont la conduite était jugée déraisonnable. Ces plaintes ont demandé un temps considérable afin de réduire tout risque de dérapage.

3.1.3 Objets des demandes

Les tableaux comparatifs 4 et 5 présentent les objets des demandes, répartis en fonction des six articles relatifs aux droits des étudiantes et des étudiants, selon les cycles d'études et les exercices financiers.

Objets des demandes

On constate à la lecture des deux tableaux que, tous cycles confondus, les demandes des étudiantes et des étudiants s'articulent, par ordre d'importance, autour de **la qualité de l'information, de la formation, et de l'environnement**.

Tableau 4

Demandes liées aux articles de la Déclaration des droits des étudiantes et étudiants du 1 ^{er} cycle								
Articles de la Déclaration	1 ^{er} cycle							
	2008-2009		2009-2010		2010-2011		2011-2012	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
1. Formation de qualité	49	47,2	32	31,4	28	31,5	23	32,4
2. Encadrement	2	1,9	7	6,9	6	6,7	4	5,6
3. Formation en français	2	1,9	14	13,7	2	2,2	–	–
4. Information	26	25,0	24	23,5	33	37,1	33	46,5
5. Participation à la vie universitaire	0	0,0	3	2,9	3	3,4	3	4,2
6. Environnement	25	24,0	22	21,6	17	19,1	8	11,3
Total	104	100	102	100	89	100	71*	100

* 1 plainte d'ordre organisationnel, aucun lien avec les droits des étudiants.

Tableau 5

Demandes liées aux articles de la Déclaration des droits des étudiantes et étudiants des cycles supérieurs								
Articles de la Déclaration	Cycles supérieurs							
	2008-2009		2009-2010		2010-2011		2011-2012	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
1. Formation de qualité	22	29,3	25	31,7	44	36,4	25	28,4
2. Encadrement	16	21,3	12	15,2	11	9,1	13	14,8
3. Formation en français	1	1,3	2	2,5	1	0,8	–	–
4. Information	17	22,8	20	25,3	42	34,7	31	35,2
5. Participation à la vie universitaire	0	0,0	2	2,5	1	0,8	–	–
6. Environnement	19	25,3	18	22,8	22	18,2	19	21,6
Total	75	100	79	100	121	100	88	100

Qualité de l'information

En ce qui concerne la qualité de l'information, les objets des demandes mettaient principalement en cause l'organisation des informations en lien avec les dates limites permettant à certains étudiants de gérer adéquatement leur dossier étudiant. Les situations rapportées concernaient les dates de retrait des activités pédagogiques et la date de désistement de l'assurance maladie et dentaire étudiante. Même si ces informations existent à travers les directives et les règlements facultaires et institutionnels, l'absence d'indices et de rappel dans la rubrique du portail intitulé « mon dossier étudiant » n'a pas permis à plusieurs étudiants d'exercer leurs responsabilités à cet égard.

Par ailleurs, les demandes en provenance des étudiantes et des étudiants internationaux concernaient la durée réelle des études, relativement au renouvellement de leur certificat d'acceptation du Québec (CAQ) et de leur permis d'études au Canada. En effet, plusieurs étudiants internationaux sont assujettis à une période préparatoire, probatoire, de mise à niveau ou d'acquisition de la connaissance fonctionnelle de la langue française avant de pouvoir entreprendre le programme d'études souhaité.

Puisque la durée de ces permis de séjour délivrés par les ministères de l'Immigration est basée, entre autres, sur la durée moyenne des études prévue par l'Université, plusieurs étudiantes et étudiants internationaux font face à un renouvellement prématuré de leurs permis de séjour lorsque la période transitoire n'a pas été prévue.

Il est pertinent de noter que la situation du renouvellement des permis de séjour est fort complexe puisqu'il peut concerner les responsabilités de l'étudiant et de l'institution d'enseignement en plus des décisions de plusieurs partenaires dont celles des gouvernements fédéral et provincial ainsi que des considérations politiques et économiques.

Le droit à un environnement de qualité

Ce problème systémique en lien avec la situation du renouvellement des permis de séjour génère, dans la plupart des cas, des délais importants dans la délivrance des documents requis pour l'inscription aux activités pédagogiques lorsque des changements sont survenus dans les informations sur la durée des études fournies au départ pour l'acquisition des permis de séjour.

Ces délais amènent la suspension du statut d'étudiant ainsi que des services et des privilèges associés à ce statut, tels que l'assurance maladie, les services à la vie étudiante, le titre du transport en commun, les bourses d'études ainsi que le droit de travailler.

À partir de ce moment, même si leur statut d'étudiant est rétabli plus tard, les impacts sont importants sur les conditions d'études, pouvant compromettre la poursuite et la réussite des études. Sans compter que les frais pour les services et les privilèges doivent être totalement défrayés rétroactivement par l'étudiant sans avoir pu bénéficier de ces services et de ces privilèges durant la totalité de la période visée.

Par ailleurs, les situations rapportées par les étudiantes et les étudiants des cycles supérieurs, et plus particulièrement au niveau du doctorat, étaient en lien avec leurs relations avec les membres de la communauté universitaire. Elles traitaient plus particulièrement de la qualité de la relation et du respect de la dignité entre les parties concernées. Le tiers de ces situations s'est traduit en plaintes dans le cadre de la

Politique sur la promotion de la dignité des personnes et la prévention de toute forme de harcèlement et de discrimination. Elles ont été traitées avec la collaboration de l'intervenante responsable en matière de harcèlement.

Le droit à une formation universitaire de qualité

Quant à la qualité de la formation, les objets des demandes concernaient les règles de procédure encadrant les activités étudiantes, telles que la notation et la révision de la note finale.

Les situations rapportées traitaient de l'accès à l'information sur les paramètres des décisions des directions de programme, de département ou de la faculté, prises à l'égard des étudiantes et des étudiants concernés. Dans certains cas, les résultats des décisions ont été communiqués à l'étudiante ou à l'étudiant sans autre explication ou quelquefois expliqués en termes règlementaires, souvent incompréhensibles par la personne concernée. De plus, ces personnes n'ont pas eu le sentiment d'avoir eu l'occasion de fournir les renseignements utiles à la prise de décision les concernant.

Même si la grande majorité des décisions était fondée, le manque de transparence et de clarté ont suscité l'intervention de la protectrice.

QUATRIÈME PARTIE

RECOMMANDATIONS

Considérant que le fondement de la plupart des demandes concerne l'accès et la qualité de l'information ainsi que la qualité de la communication à l'adresse des étudiantes et des étudiants dans le cadre de la gestion de leur dossier et de la procédure encadrant certaines de leurs activités,

La protectrice recommande

Que les informations en lien avec la gestion du dossier étudiant, telles que les dates limites de désistement pour les activités pédagogiques et pour certains services associatifs facultatifs, soient clairement indiquées et facilement accessibles à l'étudiante ou à l'étudiant, entre autres dans la facturation de ces activités ;

Dans la perspective du plan stratégique Réussir 2010-2015 visant entre autres l'internationalisation,

Que les informations destinées à l'acquisition des permis de séjour soient adaptées à la situation particulière des étudiantes et des étudiants internationaux concernés et que ces derniers bénéficient d'un soutien approprié dans la quête du maintien de leur statut d'étudiant ;

Dans le contexte de la révision du Règlement des études,

Que les décisions d'appel relatives aux évaluations des apprentissages, à la promotion et à la poursuite des études soient mieux expliquées et communiquées avec clarté, concision et diligence aux étudiantes et aux étudiants concernés.

CONCLUSION

Malgré un contexte atypique de l'exercice 2011-2012, la protectrice a pu compter sur la collaboration des membres de la communauté universitaire pour l'accompagner dans le règlement des différends en lien avec les droits des étudiantes et des étudiants et, dans certains cas, intervenir pour les rétablir ou les protéger.

La protectrice apprécie la contribution de toutes ces personnes à l'amélioration des conditions d'études des étudiantes et des étudiants.